DETIC Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado de Rondônia

Secretaria de Assuntos Estratégicos RONDÔNIA O GOVERNO DA COOPERAÇÃO

Manual

OUVIDORIA GERAL

Versão 1.1

OUVIDORIA GERAL

O Sistema de Ouvidoria é um canal aberto de comunicação entre o cidadão e a administração pública do Governo do Estado de Rondônia que possibilita o contato dos usuários dos serviços públicos com as ouvidorias estaduais. Atua de forma autônoma e transparente no controle qualitativo dos serviços prestados pelo Estado, além de ser um grande aliado na melhoria da gestão.

Funções

Recebe, encaminha e acompanha as manifestações da sociedade - sugestões, solicitações,informações, reclamações, denúncias e elogios com garantia de resposta ao manifestante.

Primeiras Instruções:

Leia o manual

- Leia com atenção este manual e guarde-o para futuras consultas.
- Lendo o manual você conseguirá obter o rendimento máximo do sistema.

Pré-requisitos

- 1.1 O usuário deve ter acesso à Internet.
- 1.2 Deverá ter um navegador web atualizado, preferencialmente o Chrome, instalado nas máquinas que utilizará o sistema.

Notas Especiais

- As fotos e os desenhos utilizados neste manual são de caráter ilustrativo, as especificações estão sujeitas a alteração sem prévio aviso.

Este sistema está homologado pela SEAE/DETIC/GIS do Estado de Rondônia.

Contato: gis@deti.ro.gov.br – (69) 3216-1028

www.sistemas.ro.gov.br

Sumário:

1. Acesso ao sistema – digite em seu navegador o endereço ouvidoria.sistemas.ro.gov.br

2. Página Inicial - é dividida em três áreas de acessso, siga as legendas abaixo para melhor utilização:



<u>Entrar no sistema:</u> área administrativa voltada aos gestores do Sistema de Ouvidoria, necessita login e senha.

<u>Criar Manifestação:</u> área voltada aos usuários que desejam manifestar suas sugestões, solicitações,informações, reclamações, denúncias e elogios. Clique no ícone *Criar Manifestação* e siga as instruções das páginas subsequentes do manual.

<u>Consultar Manifestação:</u> área de consulta das manifestações realizadas. O usuário deverá acessar esta área para consultar a resposta do Governo para sua manifestação, a partir do número de protocolo gerado pelo sistema após envio da manifestação.

3. Criar Manifestação – o usuário deverá escolher entre as opções *manifestação anônima* (SIM) ou *manifestação notória /identificada* (NÃO).



3.1 Ao escolher a opção **Manifestação Anônima**, o usuário manifestará suas observações sem a necessidade de informar seus dados pessoais. Após o preenchimento e envio da manifestação, o sistema irá gerar um número de protocolo pelo qual o usuário consultará a resposta à sua manifestação. Para manifestação anônima, clique em **Sim** e em **Avançar.**

3.2 Manifestação notória (identificada) – ao escolher esta opção o usuário deverá, antes de registrar sua manifestação, identificar seus dados pessoais conforme demonstrado na imagem abaixo:



*As duas opções – *Anônima* e *Identificada* – permitem ao usuário <u>*detalhar sua manifestação*</u> **(pg 8)** com as mesmas possibilidades. A única diferença é a <u>*tipo de resposta*</u> **(pg 9).**

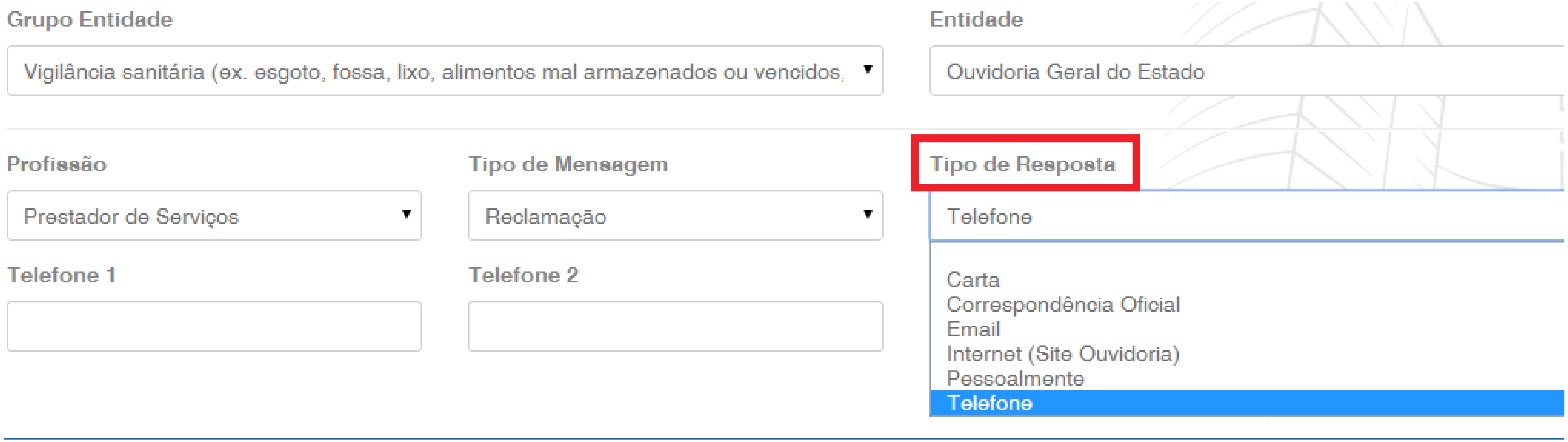
4. Detalhe sua Manifestação – o usuário deve escolher a Entidade que receberá a manifestação, o grupo ao qual ela pertence, qual o tipo da mensagem e a sua profissão.



Selecione todos os campos e prossiga, clicando em avançar.

4.1 Tipo de restposta – quando o usuário escolher a opção de envio identificado, o sistema disponibilizará diferentes opções de resposta. Desta forma, cabe ao usuário escolher qual forma de resposta é mais adequada à sua sua solicitação.

Através da opção *Internet (Site Ouvidoria)* o sitema irá gerar um número de protocolo, como necessariomente acontece quando o usuário é anônimo. As outras opções de resposta são de escolha exclusiva dos usuários identificados.



Usuário identificado – selecione a opção de resposta que melhor atende sua solicitação e depois clique em *avançar.*

5. Descreva sua Manifestação – descreva sua manifestação e selecione **Enviar**. Selecione a opção **+Arquivos** para anexar arquivos à manifestação.



Manifestação anônima – o sistema irá gerar um número de protocolo após o envio da descrição.

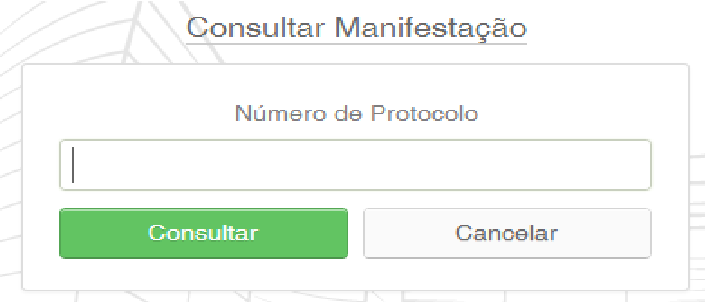
5.1 Protocolo de Identificação



Após terminar o preenchimento, anotar o número do atendimento para consultar o andamento da sua manifestação.

Guarde o número do protocolo para consultar a resposta do Governo à sua Manifestação.

6. Consultar Manifestação – na página inicial, introduza o número do protocolo gerado pelo sistema e clique em *Consultar.*



6.1 – Resultado da consulta



Ouvidoria Geral Governo do **Estado de Rondônia**

Resultado da Consulta

Protocolo: 1434747710

Assunto: A Classificar

Tipo Manifestação	Denúncia
Manifestado	06/01/2014 08:24:49
Manifestação	teste

Data / Hora	**Situação**
06/01/2014 08:24:49	Recebimento